

বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

মার্চ 2026

ইর.7.1

কোমপ্লিক্সে ডেপারসেমহেত্ত

।।।।।।।।

সিরিজাল নাম্বার	পার্টিকুলার-সিং	পেজ নাম্বার.
1.	হাইবকপা	3
2.	মরু ঐবা কমিটমেন্ট-সিং	3
3.	খুদল	3
4.	লোন গি অ্যাপ্লিকেশন-সিং আমাদি মখই গি প্রসেসিং	4
5.	লোন গি অ্যাপ্রাইজাল আমাদি টার্মস/কন্ডিশনস	4
6.	লোন একাউন্ট-সিং-দা পেনাল চার্জ-সিং	4
7.	লোন-সিং গি ডিসব্রসমেন্ট আমাদি টার্মস আমাদি কন্ডিশনস-দা চেঞ্জস-ইং ইয়াগানি	5
8.	রেসপনসিবল লেন্ডিং কন্ডাক্ট - মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-সিং গি রিলিজ, পার্সোনাল লোন-সিং গি রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌবা মাতমদা	5
9.	ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট গি রিসেট তৌবা, ইএমআই বেসড পার্সোনাল লোন-সিং-দা	6
10.	ময়্যাংগী ওইব	7
11.	গ্রীবানস রিড্রেস তৌবা।	8
12.	নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি-সিং গি ওমবুডসময়ান স্কিম, 2018 - নোডাল অফিসার/প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার গি অ্যাপয়েন্ট তৌবা	8
13.	ওয়েবসাইট-দা হোস্ট তৌবা	8
14.	এক্সেসিভ ইন্টারেস্ট চার্জ তৌবা গি রেগুলেশন	9
15.	ফাইন্যান্স তৌবা ভেহিকল-সিং গি রেপোজেশন	9
16.	গোল্ড জুয়েলারি গি কল্যাটারাল যইনা লেন্ডিং তৌবা	10
17.	কোম্পানি-না ফিজিকালি/ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড-সিং-দা লোন ফ্যাসিলিটি-সিং পাইবা	10
18.	মাইক্রোফিন্যান্স লোন-সিং গি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড	10
19.	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড গি রিভিউ	12

1. হাইবকপা

বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (**"RBI"**)-দা রেজিস্টার তৌবা নন-ব্যাংকিং ফিনান্স ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি অমা যইনা, হাইব অশি-গি মতমদা কনজিউমার ডুরেবল লোন-সিং, পার্সোনাল লোন-সিং, টু-হুইলার লোন-সিং, প্রপাটি-দা লোন, শেয়ার-সিং-দা লোন অডুগা অডুবু থোকপা লোন-সিং অশি পিবা বিজনেস-দা লেইরি, মখই গি কাস্টমার পুমনামাক-তা। আসুমনা পিবা ক্রেডিট ফ্যাসিলিটি-সিং অশি কাস্টমার-গি মখাল মখাল-দা পিডি, মাদু-গি মানুং-দা ইনডিভিজুয়াল-সিং, পার্টনারশিপ ফার্ম-সিং, কোম্পানি-সিং অডুগা অ্যাটোপ্লা লিগাল এন্টিটি-সিং ইয়ামবানি।

বাজাজ ফাইন্যান্স লিমিটেড (**"দ্য কোম্পানি"**)-না **RBI**-গি ডিরেকটিভ-সিং-গি মতুং ইন্না ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (**FPC**) অমা সেট তৌরে অডুগা মাদু বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স-না ডিউলি অ্যাপ্রভ তৌরে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-না কোম্পানি-না মখই গি কাস্টমার-সিং-গা থাবক তৌবাগি মতমদা ফেয়ার প্র্যাকটিস/স্ট্যান্ডার্ড-সিং-গি প্রিন্সিপল-সিং অশি ফ্যাঙ্গজারি।

কোম্পানি-না ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড (**"দ্য কোড"**) অশি অ্যাডপ্ট তৌরে অডুগা ইমপ্লিমেন্ট তৌরে। কোড অশি কোম্পানি-না অফার তৌবাগি প্রোডাক্ট অমাদি সার্ভিস পুমনামাক-তা অ্যাপ্লাই তৌবানী (হাইব অশি-গি মতমদা অফার তৌবা অডুগা মতম কুমথংদা হাকচাং ফ্যাঙ্গবা ইয়াবা)।

2. কি কমিটমেন্ট-সিং

কোম্পানি-গি কাস্টমার-সিং-দা কি কমিটমেন্ট-সিং অশি:

- i. কাস্টমার-সিং-গা তৌবাগি ডিলিং পুমনামাকতা ফেয়ার অডুগা রিজনেবল যইনা অ্যাক্ট তৌগনি:
 - কোম্পানি-না অফার তৌবাগি প্রোডাক্ট অমাদি সার্ভিস-সিং-গি কোড-দা স্পেসিফায়েড তৌবা কমিটমেন্ট অডুগা স্ট্যান্ডার্ড-সিং মিট তৌবানি, অডুগা স্টাফ-না ফলো তৌবাগি প্রোসিচার অমাদি প্র্যাকটিস-সিং-দাসু;
 - কোম্পানি-গি প্রোডাক্ট অমাদি সার্ভিস-সিং অশি রেলভ্যান্ট ল' অমাদি রেগুলেশন-সিং-গা মিট তৌবানি হাইব অশি এনশিওর তৌবানি;
 - কোম্পানি-না কাস্টমার-সিং-গা তৌবাগি ডিলিং-সিং অশি ইনটেগ্রিটি অমাদি ট্রান্সপারেন্সি-গি এথিক্যাল প্রিন্সিপল-সিং-দা ইয়েংগনি
- ii. কোম্পানি-গি প্রোডাক্ট-সিং কারি যইনা থাবক তৌবা হাইব অশি কাস্টমার-সিং-না খাংহনবিগানি, মাদু অশি:
 - মাদু-গি ফিন্যান্সিয়াল ইমপ্লিকেশন-সিং এক্সপ্লেইন তৌবানি
- iii. থাবক খারা লইরাবা মতমদা রাঙ্গাই অডুগা সিম্প্যাথি যইনা ডিল তৌবানি:
 - মিস্টেক-সিং কারেক্ট তৌবানি;
 - কাস্টমার-সিং-গি কমপ্লেইন্ট-সিং হ্যান্ডল তৌবানি;
 - কাস্টমার-সিং সন্তুষ্ট তৌদে মতমদা মখই গি কমপ্লেইন্ট কারি যইনা মাংদা ফ্যাংহনবিগানি হাইব অশি হাইরক তৌবানি
- iv. কোড অশি পাবলিসাইজ তৌবানি, কোম্পানি-গি ওয়েবসাইট-দা থামবিরাক তৌবানি অডুগা কাস্টমার-সিং-না রিকোয়েস্ট তৌবা মতমদা কপি-সিং পিহানবিগানি.

3. ইপাউ

- a) কাস্টমার-সিং-না মখই গি নিড-সিং মিট তৌবা প্রোডাক্ট অমাদি সার্ভিস-সিং খানবা ফ্যাংহনবিগানি, অডুগা মখই-না ইন্টারেস্ট তৌবা সার্ভিস অমাদি প্রোডাক্ট-সিং-গি কি ফিচার-সিং অশি ক্লিয়ার যইনা এক্সপ্লেইন তৌবাগি ইনফর্মেশন পিবানি.

- b) কাস্টমার-সিং গি টু আইডেন্টিটি অমাদি অ্যাড্রেস এস্টাবলিশ তৌবাগি কোম্পানি-না মখই-দাগি কারি ডকুমেন্ট অমাদি ইনফর্মেশন ফ্যাংবানি হাইব অশি, অডুগা লিগাল অমাদি রেগুলেটরি রিকোয়ারমেন্ট-সিং কমপ্লাই তৌবাগি অ্যাটোপ্লা ডকুমেন্ট-সিং অশি কাস্টমার-সিং-দা ইনফর্ম তৌবানি।

4. A লোন গি অ্যাপ্লিকেশন-সিং অমাদি মখই গি প্রসেসিং

- a) বোরোয়ার-দা তৌবা কমিউনিকেশন পুমনামাক অশি ভের্নাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজ নত্রাগা বোরোয়ার-না খাংবা ইয়াবা ল্যাঙ্গুয়েজ অমা-দা তৌবানি।
- b) কোম্পানি-গি লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম-সিং-দা বোরোয়ার-গি ইন্টারেস্ট অ্যাফেক্ট তৌবা নেসেসারি ইনফর্মেশন-সিং ইয়েংগনি, মাদু যইনা অ্যাটোপ্লা এনবিএফসি-সিং-না অফার তৌবা টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-সিং-গা মীনিংফুল কম্পারিসন তৌবা ফ্যাংগনি অডুগা বোরোয়ার-না ইনফর্মড ডিসিশন লৌবা ফ্যাংগনি। লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম-না অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম-গা লইনা সাবমিট তৌবাগি ডকুমেন্ট-সিং অশি ইন্ডিকেট তৌবানি।
- c) কোম্পানি-না লোন অ্যাপ্লিকেশন-সিং রিসিভ তৌবাগি অ্যাকনলেজমেন্ট পিবা সিস্টেম অমা লেইগানি। লোন অ্যাপ্লিকেশন-সিং ডিসপোজ তৌবাগি টাইম ফ্রেম অশি অ্যাকনলেজমেন্ট-দা ইন্ডিকেট তৌবানি।

5. লোন গি অ্যাপ্রাইজাল অমাদি টার্মস/কন্ডিশনস

কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি ভের্নাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজ-দা রাইটিং যইনা তৌবাগি মতমদা স্যানকশন লেটার নত্রাগা অ্যাটোপ্লা যইনা, স্যানকশন তৌবা লোন-গি অ্যামাউন্ট অমাদি টার্মস অমাদি কন্ডিশনস অশি কনভে তৌবানি, মাদু অশি অ্যানুয়লাইজড রেট অফ ইন্টারেস্ট অমাদি অ্যাডুগি অ্যাপ্লিকেশন মেথড-গি অ্যাডুগি অমাদি, অডুগা বোরোয়ার-গি অ্যাকসেসপেন্ট-সিং অশি রেকর্ড-দা থোকপানি। কোম্পানি-না লেট রিপেমেন্ট অমাদি নত্রাগা কাস্টমার-গি অ্যাটোপ্লা ডিফন্ট-গি মতমদা চার্জ তৌবা পেনাল চার্জ অশি লোন এগ্রিমেন্ট-দা বোল্ড-দা মেনশন তৌবানি।

কোম্পানি-না লোন এগ্রিমেন্ট-গি কপি অশি ভের্নাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজ-দা বোরোয়ার-না খাংবাগি মতমদা পিবানি, অডুগা লোন এগ্রিমেন্ট-দা কোটেড তৌবা এনক্লোজার-সিং-গি কপি পুমনামাক অশি বোরোয়ার-সিং-দা স্যানকশন/ডিসবুরসমেন্ট তৌবাগি মতমদা পিবানি।

লোন রিপেমেন্ট-গি এক্স্যাক্ট ডিউ ডেট, রিপেমেন্ট-গি ফ্রিকোয়েন্সি, প্রিন্সিপাল অমাদি ইন্টারেস্ট-গি ব্রেকআপ, **SMA/NPA** ক্লাসিফিকেশন-গি এক্সাম্পল ডেট-সিং, অডুগা অ্যাটোপ্লা মতমদা ফ্যাংবা চেঞ্জ-সিং অশি, স্যানকশন টার্মস/লোন এগ্রিমেন্ট-দা ফুল রিপেমেন্ট তৌবা মতমদা বোরোয়ার-না কমিউনিকেট তৌবানি। প্রিন্সিপাল অমাদি নত্রাগা ইন্টারেস্ট পেমেন্ট-গি মোরটোরিয়াম-গি লোন ফ্যাসিলিটি-সিং-দা রিপেমেন্ট-গি এক্স্যাক্ট কমেন্সমেন্ট ডেট অশি বোরোয়ার-না কমিউনিকেট তৌবানি।

6. লোন একাউন্ট-সিং-দা পেনাল চার্জ-সিং

- a) বোরোয়ার-না লোন কন্ট্রাক্ট-গি মেটেরিয়াল টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-সিং অশি নন-কমপ্লায়েন্স তৌবা পেনাল্টি চার্জ তৌবা, অডুগি মতমদা 'পেনাল চার্জেস' যইনা ট্রিট তৌবানি অডুগা 'পেনাল ইন্টারেস্ট' যইনা, অ্যাডভান্স-গি ইন্টারেস্ট রেট-দা অ্যাড তৌবাগি মতমদা লেভি তৌরাবা নত্রাগা তৌবানি। পেনাল চার্জ-সিং-গি ক্যাপিটলাইজেশন অশি ফ্যাংবানি হাইবাডু, মাদু-গি মতমদা অ্যাটোপ্লা ইন্টারেস্ট কম্পিউট তৌরাবা ফ্যাংবানি। হাইন অডুগা, লোন একাউন্ট-দা ইন্টারেস্ট কম্পাউন্ডিং-গি নরমাল প্রোসিচার-গি এফেক্ট ফ্যাংবা ফ্যাংবানি।
- b) কোম্পানি-না ইন্টারেস্ট রেট-দা অ্যাটোপ্লা কম্পোনেন্ট অ্যাড তৌরাবা ফ্যাংবানি অডুগা **RBI**-গি ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড-গি গাইডলাইন-সিং-গি লেটার অমাদি স্পিরিট-দা কমপ্লাই তৌরাবা অশি এনশিওর তৌবানি।

- c) পেনাল চার্জ-গি কোয়ান্টাম অশি রিজনেবল যইনা তৌবানি অডুগা লোন কন্ট্রাক্ট-গি মেটেরিয়াল টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-গি নন-কমপ্লায়েন্স-গা কমেসুরেট যইনা তৌবানি, অডুগা পার্টিকুলার লোন/প্রোডাক্ট ক্যাটেগরি-গি মতমদা ডিসক্রিমিনেটরি তৌরাবা ফ্যাংবানি.
- d) ইনডিভিজুয়াল বোরোয়ার-সিং-গি, বিজনেস-গি মতমদা ইয়েংগবা তৌরা নত্রাগা লোন-স্যানকশন তৌবা' কেস-দা পেনাল চার্জ-সিং অশি, সিমিলার মেটেরিয়াল টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-গি নন-কমপ্লায়েন্স-গা নন-ইনডিভিজুয়াল বোরোয়ার-সিং-গি অ্যাপ্লিকেবল তৌবা পেনাল চার্জ-গি মতমদা হায়ার তৌরাবা ফ্যাংবানি.
- e) পেনাল চার্জ-গি কোয়ান্টাম অমাদি রিজন অশি কোম্পানি-না কাস্টমার-সিং-দা লোন এগ্রিমেন্ট-দা অডুগা মোস্ট ইমপোর্ট্যান্ট টার্মস & কন্ডিশনস / কি ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (**KFS**)-দা অ্যাপ্লিকেবল যইনা ক্লিয়ারলি ডিসক্লোজ তৌবানি, অডুগা কোম্পানি-গি ওয়েবসাইট-দা ইন্টারেস্ট রেটস অমাদি সার্ভিস চার্জেস-গি আন্ডার ডিসপ্লে তৌরাবা ফ্যাংবানি.
- f) লোন-গি মেটেরিয়াল টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-গি নন-কমপ্লায়েন্স তৌরা বোরোয়ার-সিং-দা রিমাইন্ডার-সিং সেন্ড তৌবা মতমদা, অ্যাপ্লিকেবল পেনাল চার্জ-সিং অশি কমিউনিকেট তৌবানি। অডুগা, পেনাল চার্জ-গি লেভি তৌবা ইনস্ট্যান্স অমাদি অ্যাডুগি রিজন অশি কমিউনিকেট তৌবানি।

লোন একাউন্ট-সিং-গি ফেয়ার লেন্ডিং প্র্যাকটিস-গি পেনাল চার্জেস-গি সেপারেট পলিসি অশি সেট তৌরে অডুগা অক্টোবর **17, 2023**-দা মিটিং-দা বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স-না ডিউলি অ্যাপ্রভ তৌরে.

7. লোন-সিং গি ডিসবুরসমেন্ট অমাদি টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-দা চেঞ্জ-ইং ইয়াগানি

- a) কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি ভের্নাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজ-দা নোটিস পিবা ফ্যাংগানি, মাদু অশি টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-দা চেঞ্জ-গি মতমদা, ডিসবুরসমেন্ট শেডুল, ইন্টারেস্ট রেটস, সার্ভিস চার্জেস, প্রিপেমেন্ট চার্জেস, অডুগা অ্যাটোপ্লা চেঞ্জ-সিং। অডুগা কোম্পানি-না এনশিওর তৌবানি অডুগা ইন্টারেস্ট রেট অমাদি চার্জ-সিং-গি চেঞ্জ-সিং অশি মতাং প্রোস্পেকটিভ-দা এফেক্ট তৌগানি। মাদু-গি মতমদা স্যুটেবল কন্ডিশন অশি লোন এগ্রিমেন্ট-দা ইনকরপোরেট তৌবানি।
- b) এগ্রিমেন্ট-গি মতমদা রিকল/অ্যাক্সেলারেট পেমেন্ট নত্রাগা পারফরমেন্স তৌবা ডিসিশন অশি লোন এগ্রিমেন্ট-গি মতমদা ফ্যাংবানি.
- c) কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি আউটস্ট্যান্ডিং লোন অ্যামাউন্ট-গি রিপেমেন্ট অমাসুং পুমনামাক ডিউস-গি রিপেমেন্ট তৌবাগি মতমদা, অ্যাটোপ্লা বোরোয়ার-গি এগেইনস্ট কোম্পানি-গি এনি আডার ক্রেইম-গি লেজিটিমেট রাইট নত্রাগা লিয়েন অশি লেইরাবা কন্ডিশন-দা পিবা মতমদা পুমনামাক সিকিউরিটি-সিং রিলিজ তৌবানি। অডুগা, মাসি সেট অফ-গি রাইট ইউজ তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু, বোরোয়ার-না অ্যাডুগি মতমদা নোটিস তৌবানি, অডুগা রিমেইনিং ক্রেইম-সিং অমাদি কোম্পানি-না সিকিউরিটি-সিং রিটেইন তৌরিবা কন্ডিশন-সিং অশি ফুল পার্টিকুলারস-দা পিবানি, মাদু অশি রেলভ্যান্ট ক্রেইম-গি সেটলমেন্ট/পেমেন্ট তৌরা খাংহনবা মতমদা ফ্যাংবানি।

8. রেসপনসিবল লেন্ডিং কন্ট্রাক্ট - মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিলিজ, পার্সোনাল লোন-সিং গি রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌবাগি মতমদা

RBI গাইডলাইন-গি মতমগা স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং প্রোসিজার (**SOP**) - প্রপার্টি ডকুমেন্টস হ্যান্ডওভার & চার্জ রিলিজ প্রোসেস অশি সেট তৌরে অডুগা ডিসেম্বর **01, 2023**-গি মতমদা আউটস্ট্যান্ডিং পুমনামাক-গি অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিলিজ তৌরা কেস-সিং-দা অ্যাপ্লাই তৌবানি.

- a) মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিলিজ
 - i. কোম্পানি-না লোন একাউন্ট-গি ফুল রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌরাগি মতমদা **30**-সিং-দা অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস পুমনামাক অশি রিলিজ তৌবানি অডুগা রেজিস্ট্রি-দা রেজিস্টার তৌবা চার্জ-সিং অশি রিমুভ তৌবানি.

- ii. বোরোয়ার-না অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি কালেক্ট তৌরা অপশন পিবা ফ্যাংগানি, মাদু অশি লোন একাউন্ট-সার্ভিস তৌবা ব্যাংকিং আউটলেট/ব্রাঞ্চ নত্রাগা, অডুগা ডকুমেন্ট-সিং অশি অ্যাভেইলেবল তৌবা কোম্পানি-গি অ্যাটোপ্লা অফিস-দা, মখই-গি প্রেফারেন্স-গি মতমদা.
- iii. অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিটার্ন গি টাইমলাইন অমাদি প্লেস অশি ইফেক্টিভ ডেট-গি মতমগা ইস্যু তৌরা লোন স্যানকশন লেটার-দা মেনশন তৌবানি.
- iv. সোল বোরোয়ার নত্রাগা জয়েন্ট বোরোয়ার-সিং-গি ডেমাইজ-গি কনটিঞ্জেন্ট ইভেন্ট অ্যাড্ৰেস তৌরাগি মতমদা, কোম্পানি-না অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিটার্ন তৌরাগি প্রোসিজার অশি লিগাল হয়ার্স-দা পিবানি। প্রোসিজার অশি কোম্পানি-গি ওয়েবসাইট-দা ডিসপ্লে তৌবানি।
- b) অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি রিলিজ তৌরাগি অডুগা ডিলে-গি মতমদা কমপেনসেশন
- c) লোন-গি ফুল রিপেমেন্ট/সেটলমেন্ট তৌরাগি মতমদা 30-সিং-দা অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস রিলিজ
- d) তৌরাগি অডুগা রেলভ্যান্ট রেজিস্ট্রি-দা চার্জ স্যাটিসফ্যাকশন ফর্ম ফাইল তৌরা অডু খারা ফ্যাংবা মতমদা, কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি অডু ডিলে-গি রিজন কমিউনিকেট তৌবানি। অডুগা, ডিলে অশি কোম্পানি-গি মতমদা ফ্যাংবা হাইবাডু, কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি অডু ডিলে-গি ইচ সিং-দা ₹5,000-গি রেট-দা কমপেনসেশন পিবানি।
- i. অরিজিনাল মুভেবল/ইমুভেবল প্রপার্টি ডকুমেন্টস-গি লস/ড্যামেজ তৌবাগি মতমদা, পার্ট নত্রাগা ফুল-দা হাইবাডু, কোম্পানি-না বোরোয়ার-না ডুপ্লিকেট/সার্টিফায়েড কপি-সিং ওবটেইন তৌরাগি অ্যাসিস্ট তৌবানি অডুগা অ্যাডুগি অ্যাসোসিয়েটেড কস্ট-সিং অশি বেয়ার তৌবানি, মাদু-গি মতমদা ক্লজ (i)-দা ইন্ডিকেট তৌবা কমপেনসেশন-পু পে তৌবানি। হাইন অডুগা, মসি-গি মতমদা, কোম্পানি-না প্রোসিজার কমপ্লিট তৌরা অ্যাডিশনাল 30-সিং-গি টাইম অশি ফ্যাংবানি অডুগা ডিলে-গি পিরিয়ড-গি পেনাল্টি অশি মাদুদা ক্যালকুলেট তৌবানি (i.e., টোটাল 60-সিং-গি পিরিয়ড তৌরা)।
- ii. মসি-গি মতমগা পিবাগি কমপেনসেশন অশি বোরোয়ার-গি এনি আডার অ্যাপ্লিকেবল ল'-গি মতমগা অডুগি অ্যাটোপ্লা কমপেনসেশন-পিবাগি রাইট-গি প্রেজুডিস তৌরাবা ফ্যাংবানি.

9. ইএমআই বেসড পার্সোনাল লোন-সিং-গি ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট-গি রিসেট তৌবাগি

- a) ইএমআই বেসড ফ্লোটিং রেট পার্সোনাল লোন-স্যানকশন তৌরাগি মতমদা, কোম্পানি-না বোরোয়ার-সিং-গি রিপেমেন্ট ক্যাপাসিটি অশি অ্যাকাউন্ট তৌরা ফ্যাংগানি হাইবাডু, লোন-গি টেনর ইলংগেশন অমাসুং/নত্রাগা ইএমআই ইনক্রিজ তৌরাগি মতমদা অ্যাডিক্যুয়েট হেডরুম/মার্জিন অশি অ্যাভেইলেবল তৌরি হাইবাডু এনশিওর তৌবানি। লোন-গি টেনর-দা ইন্টারেস্ট রেট পসিবল ইনক্রিজ তৌরাগি সিনারিও-দা, এনবিএফসি-সিং-না ইমপ্লিমেন্টেশন অমাদি কমপ্লায়েন্স তৌবাগি মতমদা ফলোইং রিকোয়ারমেন্টস মিট তৌবা অ্যাপ্রোপ্রিয়েট পলিসি ফ্রেমওয়ার্ক সেট তৌবা অ্যাডভাইস তৌবানি:
- i. স্যানকশন তৌরাগি মতমদা, কোম্পানি-না বোরোয়ার-সিং-গি অডু ইন্টারেস্ট রেট-গি চেঞ্জ-গি পসিবল ইমপ্যাক্ট লোন-গি মতমদা ইএমআই অমাদি/নত্রাগা টেনর নত্রাগা পুমনামাকদা চেঞ্জ-তৌরাগি ফ্যাংবা মতমদা ক্লিয়ারলি কমিউনিকেট তৌবানি। অডুগা, মসি-গি মতমদা ইএমআই/টেনর নত্রাগা পুমনামাকদা ইনক্রিজ তৌরাগি মতমদা, অডু বোরোয়ার-গি অ্যাডুগি মতমগা অ্যাপ্রোপ্রিয়েট চ্যানেল-সিং-দা ইমিডিয়েটলি কমিউনিকেট তৌবানি।
- ii. ইন্টারেস্ট রেট রিসেট তৌরাগি মতমদা, কোম্পানি-না বোরোয়ার-সিং-গি ফিক্সড রেট-দা সুইচ তৌরাগি অপশন পিবা ফ্যাংগানি হাইবাডু, অডু কোম্পানি-গি বোর্ড-অ্যাপ্রভড পলিসি-গি মতমগা ফ্যাংবানি। অ্যাডুগি মতমদা, পলিসি-না বোরোয়ার-না লোন-গি টেনর-দা সুইচ তৌরাগি ফ্যাংবা নস্বার অশি স্পেসিফাই তৌবানি।
- iii. বোরোয়ার-সিং-না অ্যাটোপ্লা চয়েস অশি পিবা ফ্যাংগানি হাইবাডু অপ্ট তৌরাগি মতমদা -

- (a) ইএমআই গি ইনক্রিজ নতরাগা লোন-গি টেনর-গি ইলংগেশন নতরাগা অমাসুং/কম্বিনেশন-সিং-গি মতমদা বোরোয়ার-না অস্ট তৌরা ফ্যাংগানি,
- (b) লোন-গি টেনর-দা অডু খুদিংদা, পাট নতরাগা ফুল-দা প্রিপে তৌরা অপশন অশি বোরোয়ার-সিং-না পিবা ফ্যাংগানি। ফোরক্লোজার চার্জ নতরাগা প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি লেভি তৌবা অশি এক্সিস্টিং ইনস্ট্রাকশন-সিং-গি মতমগা ফ্যাংগানি।
- iv. ফ্লোটিং রেট-গি লোন-সিং-গি ফিক্সড রেট-দা সুইচ তৌরাগি মতমদা অ্যাপ্লিকেবল তৌরি পুমনামাক চার্জ-সিং অডুগা অ্যাটোপ্লা সার্ভিস চার্জ/অ্যাডমিনিস্ট্রিটিভ কস্ট-সিং-গি মতমদা, অ্যাডুগি অ্যাবভ অপশন-সিং এক্সারসাইজ তৌরি।
- v. কোম্পানি-না ফ্লোটিং রেট লোন-গি কেস-দা টেনর-গি ইলংগেশন অশি নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু এনশিওর তৌবানি।
- কোম্পানি-না বোরোয়ার-সিং-দা অ্যাপ্রোপ্রিয়েট চ্যানেল-সিং-দা পুথোকপা মতমদা, কোয়ার্টার-গি এন্ড-দা স্টেটমেন্ট শেয়ার/অ্যাক্সেসিবল তৌবানি, অডুগা মাদুদা মিনিমাম-দা, প্রিন্সিপাল অমাদি ইন্টারেস্ট-গি রিকভারি অশি খাবক তৌবা অডুগি মতমদা, ইএমআই অ্যামাউন্ট, রিমেইনিং ইএমআই-গি নম্বার অমাদি লোন-গি পুমনামাক টেনর-গি অ্যানুয়লাইজড রেট অফ ইন্টারেস্ট / অ্যানুয়াল পারসেন্টেজ রেট **(APR)** অশি এনুমারেট তৌবানি। কোম্পানি-না স্টেটমেন্ট-সিং অশি সিম্পল অমাসুং বোরোয়ার-না ইজিলি আন্ডারস্ট্যান্ড তৌরা ফ্যাংগানি হাইবাডু এনশিওর তৌবানি।

ইকুয়েটেড মান্থলি ইন্সটলমেন্ট লোন-সিং-গি মতমগা, মসি ইনস্ট্রাকশন-সিং অশি, মুটাটিস মুটানডিস, ডিফারেন্ট পিরিয়ডিসিটি-গি ইকুয়েটেড ইন্সটলমেন্ট-বেসড লোন-সিং-গি মতমদা ফ্যাংগানি। ইএমআই বেসড পার্সোনাল লোন-গি ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট-গি রিসেট-গি সেপারেট পলিসি অশি সেট তৌরে অডুগা অক্টোবর **17, 2023**-দা মিটিং-দা বোর্ড অফ ডিরেক্টর্স-না ডিউলি অ্যাপ্রভ তৌরে।

10. ম্যাংগী য়ইব

- a) কোম্পানি-না বোরোয়ার-গি অ্যাফেয়ার-সিং-দা ইন্টারফিয়ার তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু, লোন এগ্রিমেন্ট-গি টার্মস অমাদি কন্ডিশনস-দা প্রোভাইড তৌবা পারপাস-সিং-গি মতমদা এক্সেসেশন তৌরা (মসি অশি বোরোয়ার-না অ্যাডুগি মতমগা অরিয়র ডিসক্লোজ তৌরা অমা অশি, কোম্পানি-গি নোটিস-দা তৌবা খুদিংদা)
- b) বোরোয়ার-না বোরোয়াল অ্যাকাউন্ট ট্রান্সফার তৌরা রিকোয়েস্ট সাবমিট তৌবাগি মতমদা, কোম্পানি-গি কনসেন্ট নতরাগা নতরাগা অবজেকশন, অডুগি মসি অশি লেইরাবা খুদিংদা, রিকোয়েস্ট রিসিভ তৌরা ডেট-গি মতমগা **21**-সিং-দা কমিউনিকেট তৌবানি।
- c) লোন রিকভারি-গি মতমদা, কোম্পানি-না অ্যান্ডিউ হারাসমেন্ট তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু, অডুগা বোরোয়ার-সিং-না অডড আওয়ার-দা পারসিস্টেন্টলি বোধার তৌরাবা, লোন রিকভারি-গি মতমদা মাসল পাওয়ার ইউজ তৌরাবা, অডুগা অ্যাটোপ্লা মতমদা ফ্যাংবা ফ্যাংগানি। কোম্পানি-না এনশিওর তৌবানি অডুগা স্টাফ-সিং অশি কাস্টমার-সিং-গা অ্যাপ্রোপ্রিয়েট ম্যানার-দা ডিল তৌরাগি অ্যাডিকুয়েট য়ইনা ট্রেনিং তৌবানি।
- d)
- কোম্পানি-না ফ্লোটিং রেট লোনস অমাসুং অ্যাডভান্সেস-গি ফোরক্লোজার চার্জেস / প্রি-পেমেন্ট চার্জেস ফাউবা পিবা আদুদা লেইতাবা।
 - বিজনেস আদুদা লেইতাবা খুদিংনা ইন্ডিভিজুয়াল-সিং-দা, কো-অব্লিগ্যান্ট-সিং আদু অমাসুং আদুগা লেইতাবা খাংবা আদুদা, লোন ফাংবা ঙমগানি।
 - বিজনেস-গি মতুংদা খুদিংনা ইন্ডিভিজুয়াল-সিং অমাসুং **MSE**-সিং-দা, কো-অব্লিগ্যান্ট-সিং আদু অমাসুং আদুগা লেইতাবা খাংবা আদুদা, লোন ফাংবা ঙমগানি।
 - আদুবু লেইতানা লোন প্রি-পেমেন্ট-গি মারাক্তা ফাউবা ফান্ড-গি সোর্স-গি নুংগাইবা ঙমগানি, ইয়ামনা ইয়াওবা আদু ফাংডোকপানি অমাসুং

ঠোকলাবা ইয়ামনা আদু ফাংডোকপানি, মিনিমাম লক-ইন পিরিয়ড-টা ফাংডোকপানি।

- iii. ডুয়াল/স্পেশাল রেট (ফিক্সড আমাসুং ফ্লোটিং রেট-গি কন্সট্রাকশন) লোন-সিং-দা আদুবু লেইতাবা, লোন-না প্রি-পেমেন্ট পিবা মতুংদা ফ্লোটিং রেট-দা ফাউবা আদুদা ইয়ামনা আদু ঠোকলাগা লেইরাবাদি ঙমগানি।
- iv. প্যারাগ্রাফ (i)(a) আমাসুং (i)(b)-গি মতুংদা লেইতাবা আমাসুং আদু ফাংবানি, প্রি-পেমেন্ট চার্জেস আদুবু ফাউবা আদু কোম্পানি-গি অ্যাপ্রভড পলিসি/পিপিজি-গি খুদিংদা ঙমগানি। টার্ম লোনস-গি মারাক্তা, কোম্পানি-না প্রি-পেমেন্ট চার্জেস ফাউবা আদুনা, প্রি-পেমেন্ট-গি অমাউন্ট-টা ফাংডোকপিবা আদুদা ঙমগানি।
- v. কোম্পানি-না মতম আদুদা প্রি-পেমেন্ট ফাংবা মারাক্তা, আদুবু লেইতাবা চার্জেস ফাউবা ঙমগানি।
- vi. প্রি-পেমেন্ট চার্জেস-গি অ্যাপ্লিকাবিলিটি আমাসুং আদুবু লেইতাবা আদু স্যানকশন লেটার, লোন এগ্রিমেন্ট আমাসুং **KFS**-দা ফাউবা নুংসিবা ঙমগানি। মাসাখনা ফাউবা আদু খাংদাবা আমাসুং ফাংবা আদু কোম্পানি-না লেইতাবা ঙমগানি।
- vii. কোম্পানি-না মতম আদুদা প্রি-পেমেন্ট-গি মারাক্তা লোন-সিং-দা, আমাদি হাইরিবা চার্জেস/ফিস ফাউবা আদু ইয়ামনা লে।

11. গ্রীবাংশ বিদ্রেছ তৌবা

- a) ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-গি কমপ্লায়েন্স অমাদি গ্রিভেন্স রিড্রেসাল মেকানিজম-গি ফাংশনিং-গি পিরিওডিক্যাল রিভিউ অশি ডিফারেন্ট ম্যানেজমেন্ট লেভেল-সিং-দা তৌরানি। অ্যাডুগি কনসোলিডেটেড রিপোর্ট-গি মতমদা অশি রেগুলার ইন্টারভ্যাল-দা বোর্ড-গি মতমগা সাবমিট তৌবানি।
- b) মসি কাস্টমার-সিং-গি বেনেফিট-গি মতমদা, কোম্পানি-গি বিজনেস ট্রান্স্যাক্ট তৌরা ব্রাঞ্চ/প্লেস-সিং-দা প্রোমিনেন্টলি ডিসপ্লে তৌবাগি মতমদা:

- i. কম্পনিগী মরীবাসি হাইবদা কম্পনিগী মরীবাসি লৌবা পোকপাদা হৌরকপা হাইবা গ্রিভেন্স রেড্রেসাল অফিসরগী মিং অমসুং কন্টাক ডিটেলস (টেলিফোন / মোবাইল নম্বরস অমসুং ইমেল এড্রেস)।
- ii. কস্টমরগী কমপ্লেইন্ট / কন্সরন অসি পেরিয়ড অমাদা দেশ তরিদিস অমুক রেড্রেস তৌদ্রবদি, কস্টমরনা **RBI CMS** পোর্টলদা কমপ্লেইন্ট লোদজ তৌবা যাই - <https://cms.rbi.org.in>

অর মখাগী হাইরিবা এড্রেসদা কমপ্লেইন্ট ফর্ম সেন্দ তৌবা যাই।
সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অমসুং প্রসেসিং সেন্টর, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ফোর্থ ফ্লোর,
সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017
টোলফ্রি নম্বর - 14448

12. ওষুদসমন স্কিম ফর নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পনিস

(a) রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টেগ্রেটেড ওষুদসমন স্কিম, 2021

ওষুদসমন স্কিমগী মফমদা, কম্পনিগী প্রিন্সিপাল নোডল অফিসর (**PNO**) অমা অ্যাপয়েন্ট তৌরে, মসিনা কম্পনিগী মতুংদা লৌবা অমসুং কম্পনিগী মরীবাসি খুতলকপা কমপ্লেইন্টসিংগী মরমদা ওষুদসমনদা ইনফরমেশন ফর্নিশ তৌবদি মসিগী বারি ওইবনি।

কম্পানিৰা অ্যাপয়েন্ট তৌৰিবা নোডল অফিসরস **(NO)** সিংনা **PNO** অসিদা অ্যাসিস্ট তৌগনি।

কস্টমরসিংগী মারোলদা, ব্রাঞ্চস / বিজনেস ট্রানজ্যাক্ট তৌৰিবা মফমসিংদা, **PNO** গী মিঃ অমসুং কন্টাক ডিটেলস (টেলিফোন / মোবাইল নম্বর অমসুং ইমেল) অসুং ওষুদসমনগী কমপ্লেইন্ট লোডজিং পোর্টল (<https://cms.rbi.org.in>) গী ডিটেলস লোইনা ডিসপ্লে তৌগনি।

ক্ষিমগী সেলিয়েন্ট ফিচারসিং অসি ইংলিশ, হিন্দি অমসুং রিজিওনাল লেংগুয়েজসিংদা মসিং সোইনা অফিস অমসুং ব্রাঞ্চ পুন্নমন্তা প্রমিনেন্টলি ডিসপ্লে তৌগনি, অসিগুচা মফমদা অফিস নত্রগা ব্রাঞ্চ ঙ্গাকপা মি অমননা ক্ষিমগী মরমদা আরাহা ইনফরমেশন ফংবা ঙ্গমগনি।

ওষুদসমন ক্ষিমগী সেলিয়েন্ট ফিচারসিং অসুং ক্ষিমগী কপি অমসুং প্রিন্সিপাল নোডল অফিসরগী কন্টাক ডিটেলস অসি ওয়েবসাইটতা প্রমিনেন্টলি ডিসপ্লে তৌগনি অমসুং আপডেট তৌগনি।

(রেফারেন্স: রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টেগ্রেটেড ওষুদসমন ক্ষিম, 2021 ডেটেড নভেম্বর 12, 2021)

(b) ইন্টারনেল ওষুদসমন অ্যাপয়েন্টমেন্ট

রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়াগী ‘নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিসিংনা ইন্টারনেল ওষুদসমন অ্যাপয়েন্ট তৌবা’ গী গাইডলাইন্স, নভেম্বর 15, 2021 ডেটেড অসিগী মফমদা, কম্পানিৰা ইন্টারনেল ওষুদসমন অ্যাপয়েন্ট তৌৰে অমসুং মরি লৌরিবা গাইডলাইন্সসিং মসিং থাদোকই।

(রেফারেন্স: নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিসিংনা ইন্টারনেল ওষুদসমন অ্যাপয়েন্ট তৌবা, নভেম্বর 15, 2021)

13. হোস্টিং অন ওয়েবসাইট

ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড, ভার্নাকুলার লেংগুয়েজসিংদা, কম্পানিগী ওয়েবসাইটতা ডিসপ্লে তৌগনি, মসিনা ভ্যারিয়াস স্টেকহোল্ডারসিংগী ইনফরমেশন ফংবা ঙ্গমবাননি।

14. এক্সেসিভ ইন্টারেস্ট চার্জ তৌৰিবা রেগুলেশন

- বোর্ড অফ ডিরেক্টরসনা লোন অমসুং অ্যাডভান্সসিংদা চার্জ তৌৰিবা ইন্টারেস্ট রেট অসি লৈবা মডেল অমা অ্যাডাপ্ট তৌৰে, মসিনা ফাল্ভসগী কস্ট, মার্জিন অমসুং রিঙ্ক প্রিমিয়াম হাইবা মরি লৌরিবা ফ্যাক্টরসিং মসিং হৌজিকপা তৌনা লৈ। ইন্টারেস্ট রেট অমসুং রিঙ্কগী গ্রেডেশন তৌবাগী অ্যাপ্রোচ অমসুং বোররোয়ারসিংগী ক্যাটেগরি নানাগী ইন্টারেস্ট রেট তৌৰিবাগী রেশনাল অসি অ্যাপ্লিকেশন ফর্মদা বোররোয়ার নত্রগা কস্টমরদা ডিসক্লোজ তৌগনি অমসুং স্যাংশন লেটারদা এক্সপ্লিসিটলি কমিউনিকেট তৌগনি।
- ইন্টারেস্ট রেটস অমসুং রিঙ্কগী গ্রেডেশন তৌবাগী অ্যাপ্রোচ অসি কম্পানিগী ওয়েবসাইটতা সুবা অমসুং অণ্ডৌবা তৌগনি। ওয়েবসাইটতা পাব্লিশ তৌৰিবা ইনফরমেশন অসি ইন্টারেস্ট রেটসিংদা অমা চেঞ্জ লৈরবা মতমদা আপডেট তৌগনি।
- ইন্টারেস্ট রেট অসি অ্যানুয়লাইজড রেট ওইগনি।

15. ফাইন্যান্স তৌৰিবা ভেহিকলসিংগী রিপোশেশন

কম্পানিৰা বোররোয়ারদা লোন এগ্রিমেন্ট তৌৰিবা মফমদা রি-পোশেশন ক্লজ অমা ইয়াউরোকপা যাই, মসি লিগেলি এনফোর্স তৌবা ঙ্গমগনি। ট্রান্সপারেন্সি অমা ইয়েংবা ঙ্গমবাদি, লোন এগ্রিমেন্টগী টার্মস অমসুং কন্ডিশনসিংদা মথাগী প্রোভিশনসিং ইয়াউরোকগনি:

- (a) পসেশন লৌবাগী মমাংদা নোটিস পিরিয়দ;
- (b) নোটিস পিরিয়দ ওয়েভ তৌবা যাবা সিচুয়েশনস;
- (c) সিকিউরিটিগী পসেশন লৌবাগী প্রসিডিউর;

- (d) প্রপাটিগী সেল / অকশন তৌবাগী মমাংদা লোন রিপেমেন্ট তৌবাগী অকনবা চান্স বোররোয়ারদা পিবাগী প্রোভিশন;
 - (e) রি-পোসেশন বোররোয়ারদা পিবাগী প্রসিডিউর; অমসুং
 - (f) প্রপাটিগী সেল / অকশন তৌবাগী প্রসিডিউর।
- অসিগুন্না টার্মস অমসুং কন্ডিশনসিংগী কপি অসি বোররোয়ারসিংদা পিবা যাই।

16. গোল্ড জুয়েলারিগী কোলাটেরেলদা লেন্ডিং

মথাংগী জেনরেল গাইডলাইন্সিং অসিগী মরিক তারি, কম্পানিনা গোল্ড জুয়েলারিগী কোলাটেরেল অসিদা ইন্ডিভিজুয়ালসিংদা লেন্ডিং তৌবা মতমদা, বোর্ড অফ ডিরেক্টরসনা দুলি অ্যাপ্রুভ তৌরিবা পলিসি অমা থাদোক্কানি, মসিদা ইন্টার-অলিয়া, মথাংগী মরংসিং ইয়াউরোকই:

- i. **RBI** না স্টিপুলেট তৌরিবা **KYC** গাইডলাইন্সিং কমপ্লাই তৌরিবা ইয়েংবা ঝন্মবা অ্যাডেকুয়েট স্টেপস লৌবা অমসুং লোন অমা এক্সটেন্ড তৌবাগী মমাংদা কস্টমরদা অ্যাডেকুয়েট ডিউ ডিলিজেন্স ক্যারি আউট তৌবা ইয়েংবা ঝন্মবা.
- ii. রিসিভ তৌরিবা জুয়েলারিগী প্রপার অ্যাসেসিং প্রসিডিউর.
- iii. গোল্ড জুয়েলারিগী অনারশিপ সেটিসফাই তৌবাগী ইন্টারনেল সিস্টেমসy.
- iv. জুয়েলারি সেফ কাস্টডিদা স্টোর তৌবাগী অ্যাডেকুয়েট সিস্টেমস, অন-গোইং বেসিসদা সিস্টেমস রিভিউ তৌবা, কন্সার্ন তৌরিবা স্টাফসিং ট্রেন তৌবা অমসুং পিরিয়ডিক ইনস্পেকশন ইন্টারনেল অডিটরসিংনা তৌবা, মসিনা প্রসিডিউরসিং স্ট্রিক্টলি অ্যাডহিয়ার তৌরিবা ইয়েংবা ঝন্মবা। গোল্ড কোলাটেরেলগী এগেইনস্ট লোনস অসি জুয়েলারি স্টোর তৌবাগী অ্যাপ্রোপ্রিয়েট ফ্যাসিলিটি লৈতবা ব্রাঞ্চসিংনা এক্সটেন্ড তৌদগনি।
- v. কোলাটেরেল অসিগী মরীক অসিনা জুয়েলারি অসি অ্যাপ্রোপ্রিয়েটলি ইনসুর তৌগনি.
- vi. রিপেমেন্ট তৌদবা কেসদা জুয়েলারি অকশন তৌবাগী পলিসি অসি ট্রান্সপারেন্ট অমসুং অ্যাডেকুয়েট ওইগনি। অকশন দেতগী মমাংদা বোররোয়ারদা প্রায়র নোটিস পীবা যাই। মসিনা থাদোকইবা অকশন প্রসিডিউর অসি হৌজিকপা তৌগনি। ইন্টারেস্টগী কনফ্লিক্ট লৈদগনি অমসুং অকশন প্রসেসসিনা অকশন মতমদা ট্রানজাকশন পুন্মজ্ঞা, গ্রুপ কোম্পানিস অমসুং রিলেটেড এন্টিটিস লৈনা, আর্ম'স লেংথ রিলেশনশিপ লৈবা ইয়েংবা ওমগনি।
- vii. অকশন অসি পাল্লিকতা এডভার্টাইসমেন্ট অমা ইশু তৌবাগী মরমদা নিউজপেপার ২ অদি হৌজিকপা প্রোভাইড তৌগনি, অমা ভরনাকুলার লেংগুয়েজদা অমসুং অতোপ্পা অমা ন্যাশনেল ডেইলি নিউজপেপরদা.
- viii. কম্পানিঅসি হৌরকপা অকশনদা মপুং ফাউবা লৈদনি।
- ix. বোর্ড-গি অ্যাপ্রুভাল থোকপা অকশনিয়ার-গি মতমগা লেইরাবা গোল্ড পলেজড অশি অকশন তৌরা ফ্যাংগানি।
- x. পলিসি-না ফ্রড-গা ডিল তৌরাবা লেইরাবা সিস্টেম অমাদি প্রোসিজার-সিং-গি মতমগা অশি কভার তৌবানি, অডুগা মোবাইলাইজেশন, এক্সিকিউশন অমাদি অ্যাপ্রুভাল-গি ডিউটি-সেপারেশন অশি থোকপা মতমদা ফ্যাংগানি।
- xi. গোল্ড-গি এগেইনস্ট লেন্ডিং-গি লোন এগ্রিমেন্ট-গি মতমগা অকশন প্রোসিজার-গি ডিটেইল-সিং অশি ডিসক্লোজ তৌবানি।

17. কোম্পানি-না ফিজিক্যালি/ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড-সিং-দা লোন ফ্যাসিলিটি-সিং পিবা।

কোম্পানি-না ফিজিক্যালি/ভিজুয়ালি চ্যালেঞ্জড অ্যাপ্লিকেন্ট-সিং-গি ডিসএবিলিটি-গি মতমগা প্রোডাক্ট অমাদি ফ্যাসিলিটি-সিং, লোন ফ্যাসিলিটি-সিং অশি এক্সটেন্ড তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু ডিসক্রিমিনেট তৌরাবা ফ্যাংগানি হাইবাডু। কোম্পানি-গি পুমনামাক ব্রাঞ্চ-সিং অশি অডু-গি মতমগা মসি বিজনেস ফ্যাসিলিটি-সিং অশি অ্যাভেইল তৌরাবা পুমনামাক পসিবল অ্যাসিস্টেন্স পিবানি।

18. মাইক্রোফাইন্যান্স লোন-গি ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI) অডু মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক ফর মাইক্রোফাইন্যান্স লোনস) ডিরেকশনস, 2022 অডু

DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 আমাসুং 14 মার্চ, 2022 গি তারন্তা ফাংজাবা অডু ইয়ামনা থোকপিরে। মাসিগি ডিরেকশনস-সিং অডু 01 এপ্রিল, 2022 ফাংজাবে আমাসুং অডু খুদোল খুদোলগি কমার্শিয়াল ব্যাঙ্কস, NBFCs, মাইক্রোফাইন্যান্স ইনস্টিটিউশনস আমাসুং হাউজিং ফাইন্যান্স কোম্পানিস-সিংগি খুদোলদা ইয়ামনা ফাংজাবে।

অ্যাবভ সেকশন-গি **FPC**-গি মতমগা মেনশন তৌবা অডুগা মতমদা, কোম্পানি-না মাইক্রোফাইন্যান্স লোন-গি মতমগা স্পেসিফিক তৌবাগি ফলোইং ফেয়ার প্র্যাকটিসেস-সিং অশি অ্যাডপ্ট তৌবানি:

(i) জেনারেল

- কম্পনীগি রেবসাইটটা হাক্সা লৌনাহ লৌরাকপা লোইশন্দা অমসুং শারীরাক প্রেমিসিংদা ভরণাকুলার লেঙ্গুয়েজটা ইয়াউরাকপা **FPC** অসি উতলি থারগনি.
- ফিল্ড স্টাফ অমা ট্রেনস তৌবা কেবুলি ইনকোম অমসুং হাইপেজি লৌবা অপ্রোজিয়র বোররোয়ারসিংদা মেকপেসিনস তৌগনি.
- ট্রেন্স, অমা লোন এগ্রিমেন্ট বোররোয়ারসি তৌবা স্পপ এক্সটেন্ড ওইগনি.
- মিনিম, মাফফেম অমসুং ইন্টারেস্ট রেট চার্জ অসি মপুরিমাফফেম লোনস অসি অমসুং মতংদা লৈস্ট্রাই অসি অপ্রেমিত যাইলবা (ভরণাকুলার লেঙ্গুয়েজতা) অমসুং অপ্রেমিত ওয়েবসাইটতা অসি তৌবা মতংদা লৈবগি.
- লোন এগ্রিমেন্ট অসি অপ্রেমিত ওইগনি। অমসুং অপ্রেমিত সারিরাক, লৈশন অমসুং, প্রিমিসিং অমসুং, ওয়েবসাইটতা অসি কোম্পানিগি এক্সটেন্ড অসি অপ্রেমিত অমা অডিটরসিংনা ওইগনি অমসুং অমা অমুং স্পপ কোম্পানিগি প্রোফ্রিয়েট অসি অদেক্যুয়েট অসি অপ্রেমিত অমা অপ্রেমি ওইগনি।
- পোশিক্য দেম্পোশন / মেরিজ অমসুং লৈবাগি বোররোয়ারসিংদা,
- কোম্পানিঅসি মাইক্রোফাইন লোন এগ্রিমেন্টগি ফেক্সদা অমা স্ট্যান্ডার্ড এপ্রেমিট অসি লৈরাকপা (ভরণাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজতা) অমসুং।
- লোন এগ্রিমেন্ট টার্মস অমসুং কন্ডিশনসিংদা লৈবা এপ্রেমিট অসি তৌবা মতমদা.
- লোন কার্ড অসি পুরি প্রেমি ডেটাইলি:
 - প্রিফ্লি ফেকসেস্ট অসি প্রিফ্রিজিং,
 - লোন টার্মস অমসুং কন্ডিশনসিংদা প্রেমি ডেটাইলি,
 - লোন বোররোয়ারসি অদেক্যুয়েত প্রেমি ডেটাইলি,
 - কোম্পানিনা কোম্পানিয়সি অমা প্রোয়েসিদুর অসি অপ্রেমি হোইসন তৌবা ইন্সপেক অমা পিরিয়েস অসি অপ্রেমি অমা ফাইসিংনা,
 - লোন কার্ড অসি কোম্পানিনা হাকপা অপ্রেমি স্পপ কোম্পানিদ অসি অদেক্যুয়েত প্রেমি ডেটাইলি অমা কোম্পানিয়সি অমা নোদল অফিসিয়র কোম্পানিয়সি অমা অপ্রেমি পিরি লৌবা,
 - নন-ক্রেডিট প্রোডাক্ট-সিং অশি বোররোয়ার-সিং-গি ফুল কনসেন্ট-দা ইস্যু তৌবানি অডুগা ফি স্ট্রাকচার অশি লোন কার্ড-দা কমিউনিকেট তৌবানি,
 - লোন কার্ড-গি পুমনামাক এন্ট্রি-সিং অশি ভরণাকুলার ল্যাঙ্গুয়েজ-দা নত্রাগা বোররোয়ার-না খাংগবা ল্যাঙ্গুয়েজ-দা তৌবানি।

(ii) লোন রিকভারি-গি নন-কোয়ারসিভ মেথড-সিং:

- রিকভারি অশি নরমালি সেন্ট্রাল ডিজিগনেটেড প্লেস-দা তৌরাবা ফ্যাংগানি। ফিল্ড স্টাফ-না রিকভারি তৌরা ফ্যাংগানি হাইবাডু বোররোয়ার-গি রেসিডেন্স নত্রাগা ওয়ার্কপ্লেস-দা, মসি অশি বোররোয়ার-না সেন্ট্রাল ডিজিগনেটেড প্লেস-দা টু নত্রাগা মোর সাকসেসিভ অককাশন-দা অ্যাপিয়ার তৌরা খারা ফ্যাংবাদি।
- কোম্পানি-না এনশিওর তৌবানি অডুগা বোর্ড-অ্যাপ্রভড পলিসি অশি লেইরাবা হাইবাডু, এমপ্লয়ি-গি কন্ডাক্ট অমাদি অ্যাডুগি রিক্রুটমেন্ট, ট্রেনিং অমাদি মনিটরিং-গি সিস্টেম-গি মতমগা। কোড-না স্টাফ-গি মিনিমাম কোয়ালিফিকেশন-সিং অশি

লে ডাউন তৌবানি অডুগা কাস্টমার-সিং-গা ডিল তৌরা নেসেসারি ট্রেনিং টুলস অশি প্রোভাইড তৌবানি। এমপ্লয়ি-সিং-গি ট্রেনিং-দা বোরোয়ার-সিং-গা অ্যাপ্রোপ্রিয়েট বিহেভিয়ার ইনকালকেট তৌরা প্রোগ্রাম-সিং অশি ইনক্লুড তৌবানি। এমপ্লয়ি-সিং-গি কাস্টমার-গি মতমদা কন্ডাক্ট অশি অ্যাডুগি কমপেনসেশন ম্যাট্রিক্স-দা অ্যাপ্রোপ্রিয়েটলি ইনকরপোরেট তৌবানি।

19. ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-গি রিভিউ

ম্যানেজিং ডিরেক্টর-না ফেয়ার প্র্যাকটিসেস কোড-গি মডিফিকেশন-সিং অশি টাইম টু টাইম রিভিউ অমাদি অ্যাপ্রভ তৌরাগি অথরাইজড তৌবানি।
